

IX. Politique en matière de plaintes

	Canadian Mental Health Association	Titre de la politique : Politique en matière de plaintes
	Association canadienne pour la santé mentale	Numéro de la politique : Comp. – 1
MANUEL DES POLITIQUES		
Approuvé par : Le Conseil d'administration	Date d'approbation : 27 janvier 2024	Prochaine révision: 27 janvier 2027

Objectif

La présente politique s'applique aux plaintes externes reçues par le bureau de l'Association canadienne pour la santé mentale, National (ACSM National) concernant nos activités, nos programmes, nos services, nos produits, notre personnel, nos entrepreneurs et entrepreneuses, nos consultantes et consultants ou nos bénévoles. La présente politique vise à garantir que les plaintes reçues par l'ACSM National sont traitées de manière rapide, juste et respectueuse.

Principes directeurs

En tant qu'organisme au service du public, il est essentiel que nos parties prenantes, y compris le grand public, nos bénévoles, notre personnel, nos donateurs et donatrices, nos organisations partenaires et le gouvernement, puissent recevoir un traitement rapide et approprié de leur plainte auprès de l'ACSM National.

Par conséquent :

- il est dans l'intérêt de toutes les parties que les plaintes soient résolues le plus rapidement possible, sans crainte de représailles;
- l'examen des plaintes doit être juste, impartial et respectueux envers toutes les parties;
- la personne formulant la plainte doit recevoir des explications claires et compréhensibles quant aux décisions relatives à la plainte;
- des mises à jour doivent être fournies à la personne formulant la plainte au cours du processus d'examen.

En tant que fédération, nous affirmons notre engagement envers les améliorations et les apprentissages continus. En ce sens, il est impératif de documenter les plaintes que nous recevons, d'en faire rapport et d'en tirer des enseignements afin d'améliorer nos services, politiques et procédures.

Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est une déclaration exprimant une insatisfaction à l'égard du service, d'une action ou de l'inaction de l'ACSM National, ou de toute personne associée à l'ACSM National en tant que membre du personnel ou du Conseil d'administration, bénévole ou entrepreneur ou entrepreneuse.

En voici quelques exemples :

- un manquement perçu de l'ACSM National à honorer un engagement;
- un manquement perçu au respect des politiques ou procédures de l'ACSM National;
- une erreur perçue, commise par un ou une membre du personnel, ou un ou une bénévole de l'ACSM National;
- des déclarations ou gestes injustes ou discourtois de la part d'un ou une membre du personnel ou d'un ou une bénévole de l'ACSM National.

Toute personne directement affectée peut soumettre une plainte.

Protection de la vie privée

Les renseignements personnels de toute personne formulant une plainte seront traités de manière confidentielle et divulgués uniquement aux personnes indiquées au sein de l'ACSM National (ou à la division concernée de l'ACSM) dans le but de donner suite à la plainte.

Documentation

L'ACSM National conservera des dossiers écrits de toutes les plaintes déposées. Un rapport sommaire détaillant le nombre et les types de plaintes reçues, ainsi que leur dénouement, sera présenté annuellement au Conseil d'administration de l'ACSM National.

Procédure – Soumettre une plainte

Les plaintes peuvent être soumises à l'ACSM National de trois façons :

1. **Par courriel** : complaints@cmha.ca
2. **Par téléphone** : 1 (833) 711-4310
3. **Par la poste** :

Association canadienne pour la santé mentale, National
250 rue Dundas Ouest, bureau 401
Toronto (Ontario)
M5T 2Z5

Afin de traiter efficacement les plaintes et de les résoudre, les renseignements suivants doivent être fournis :

- la date approximative à laquelle l'incident ou le problème est survenu ainsi qu'une brève description de celui-ci;
- le nom de la personne concernée par la plainte (membre ou bénévole de l'ACSM), s'il est pertinent de le communiquer;
- les coordonnées de la personne formulant la plainte ;
- la relation entre la personne formulant la plainte et l'ACSM (bénévole, personne ayant participé à une formation ou à un programme, donateur ou donatrice, etc.).

Remarque : si la personne formulant la plainte préfère le faire de façon anonyme, elle doit s'abstenir de fournir ses coordonnées. L'ACSM National examinera les plaintes anonymes; toutefois, si elles sont soumises de cette façon, l'ACSM National ne pourra pas contacter la personne formulant la plainte pour faire un suivi ou lui fournir des mises à jour quant à l'état de sa plainte.

Procédure – Plaintes externes concernant l'ACSM National

Portée : La présente procédure a trait aux plaintes concernant l'ACSM National ou les personnes associées à l'ACSM National en tant que membres du personnel, entrepreneurs ou entrepreneuses, bénévoles ou membres du Conseil d'administration.

i. Accusé de réception des plaintes

Les plaintes formulées auprès de l'ACSM National feront l'objet d'un accusé de réception dans un délai de cinq jours ouvrables. À tout le moins, un ou une membre du personnel de l'ACSM contactera la personne formulant la plainte pour accuser réception de sa plainte et prévoir un moment pour discuter de ses préoccupations.

ii. Résolution avec les parties concernées

La personne formulant la plainte sera invitée à faire part de ses préoccupations directement à la personne la plus directement concernée par la situation. Cette étape est essentielle pour veiller à ce que tous les efforts soient déployés afin de résoudre la plainte de manière directe, ouverte et constructive.

iii. Processus de recours

À considérer si la transmission de la plainte à la personne directement concernée :

- est difficile (p. ex., la personne qui souhaite formuler la plainte ne se sent pas à l'aise ou en sécurité de le faire);
- est peu susceptible d'aboutir à un règlement de la plainte.

La personne sera alors invitée à déposer sa plainte auprès du supérieur ou de la supérieure hiérarchique de la personne concernée, qui lui fournira une réponse dans un délai de dix jours ouvrables.

iv. Processus de recours supplémentaire

Si le fait de transmettre la plainte au supérieur ou à la supérieure hiérarchique de la personne concernée est difficile ou peu susceptible d'aboutir à un règlement de la plainte, la personne formulant la plainte peut contacter le chef ou la cheffe de la direction nationale de l'ACSM (ou son représentant ou sa représentante). Le chef ou la cheffe de la direction nationale de l'ACSM fournira une réponse écrite à la plainte dans un délai de dix jours ouvrables à compter de sa réception.

v. Plaintes transmises au Conseil d'administration

Si le fait que la plainte concerne le chef ou la cheffe de la direction nationale de l'ACSM constitue un obstacle, ou que ce dernier ou cette dernière ne parvient pas à trouver une résolution satisfaisante pour la personne ou pour l'organisme concernés, celles-ci peuvent faire appel à la personne présidente du Conseil d'administration de l'ACSM National. La personne présidente confiera la plainte aux autres membres du Conseil d'administration, qui l'examineront conjointement et fourniront une réponse écrite dans un délai de deux mois à compter de la réception de la plainte.

Si la plainte concerne un ou une membre du Conseil d'administration de l'ACSM, la personne formulant la plainte peut contacter la personne présidente du Conseil d'administration de l'ACSM National. La

personne présidente du Conseil d'administration fournira une réponse initiale dans un délai de dix jours à compter de la réception de la plainte.

vi. Plaintes concernant la personne présidente du Conseil d'administration

Si la plainte concerne la personne présidente du Conseil d'administration, elle sera transférée à la personne vice-présidente du Conseil d'administration. La personne vice-présidente mettra sur pied un comité spécial formé de membres du Conseil d'administration afin d'examiner la plainte et de fournir une réponse écrite à la personne et à l'organisme concernés dans un délai de deux mois à compter de la réception de la plainte.

vii. Mises à jour quant à l'état d'avancement de la plainte

La personne formulant la plainte sera tenue informée de l'avancement du processus d'examen.

viii. Mesures de suivi

Selon la nature de la plainte et l'aboutissement de son examen, des mesures de suivi peuvent être envisagées.

Remarque : si la plainte reçue est considérée comme présentant un risque organisationnel modéré à critique pour l'ACSM National ou pour la fédération, veuillez consulter le document « Planification des problèmes et des crise et processus de résolution » pour y trouver les mesures supplémentaires à prendre.

Procédure : Plaintes adressées aux divisions, filiales ou régions de l'ACSM

Portée : Cette section décrit les procédures de traitement et de résolution des plaintes qui sont adressées aux divisions, filiales ou régions de l'ACSM, et que l'ACSM National reçoit. L'objectif est d'établir un processus transparent et efficace qui encourage la résolution directe tout en fournissant un mécanisme de recours auprès d'autres instances lorsque cela est nécessaire. L'ACSM étant une fédération, sa structure repose sur le fait que chacune de ses divisions, filiales et régions constitue un organisme à part entière. Par conséquent, **toute plainte concernant les actions susmentionnées d'une division, d'une filiale ou d'une région de l'ACSM doit lui être adressée directement afin d'être résolue.**

i. Accusé de réception

Lorsque l'ACSM National reçoit une plainte concernant une division, filiale ou région de l'ACSM, un ou une membre du personnel de l'ACSM National contactera la personne formulant la plainte pour accuser réception de sa plainte. Lorsqu'une plainte concerne une division, filiale ou région précise de l'ACSM, la personne l'ayant formulée sera invitée à s'adresser en premier lieu à l'organisme local concerné, conformément à la politique de résolution des plaintes en vigueur à l'échelle locale. Par ailleurs, le ou la membre du personnel de l'ACSM informera la personne ayant formulé une plainte que celle-ci sera dûment transmise à la division concernée. Ce processus sera entamé dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

ii. Transmission de la plainte

Toute plainte formulée auprès de l'ACSM National concernant une division, filiale ou région de l'ACSM sera ensuite transmise au chef ou à la cheffe de la direction, ou à la direction générale, à la personne-ressource désignée ou à la personne présidente du Conseil d'administration (selon la nature de la plainte) au sein de la division concernée. Le personnel de l'ACSM National demandera une confirmation de la réception de la plainte et de son attribution à la filiale ou à la région concernée (le cas échéant).

iii. Intervention de l'ACSM National

Le bureau de l'ACSM National interviendra uniquement dans la procédure de résolution à condition que :

- a) la personne formulant la plainte ait suivi la politique et la procédure locales et puisse démontrer que le processus local articulé n'a pas été respectée par l'organisation;
- b) la plainte reçue pose un risque organisationnel modéré à critique pour la fédération de l'ACSM ou l'ACSM National. Consultez le document « *Planification des problèmes et des crises et processus de résolution* » pour obtenir des directives précises.

Dans de telles situations, le bureau de l'ACSM National collaborera avec la division concernée pour soutenir la résolution de la plainte.

Processus de révision

Cette politique sera révisée tous les trois ans et les changements apportés seront communiqués en temps opportun et de manière transparente à l'ensemble des parties prenantes concernées.